



Rejsekort Anonymt

Vejledning i forbindelse med køb

Notat

Marts 2023

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**

Indhold

Forord	3
Konklusioner	4
Anbefalinger	5
Bilag A: Resultater	6
Bilag B: Om undersøgelsen	11
Bilag C: Spørgeskema	12
Bilag D: Fakta om Rejsekort Anonymt	14

Forord

Rejsekort er den mest udbredte billetløsning i Danmark. Der er flere typer af kortet, og for mange danskere og turister er Rejsekort Anonymt et vigtigt alternativ til det personlige rejsekort. Det er enkelt at anskaffe, det giver mulighed for at rejse uden at dele personoplysninger, samtidig med at kortet ikke kræver digital selvbetjening, hvorfor det egner sig godt til digitalt udsatte eller utrygge passagerer.

Foruden disse fordele knytter der sig dog også visse begrænsninger til Rejsekort Anonymt, og der gælder særlige vilkår for brugen, som det er vigtigt, at blive oplyst om. Særligt fordi Rejsekort Anonymt er beregnet til at kunne anvendes umiddelbart efter anskaffelsen.

På baggrund af flere henvendelser til Passagerpuls og sager i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro undersøgte vi i 2019, om salgsstederne giver købere af Rejsekort Anonymt de nødvendige informationer. Undersøgelsen viste, at der kun i begrænset omfang blev givet information om de brugsvilkår, der gælder for Rejsekort Anonymt.

Den 7. september 2022 offentliggjorde Forbrugerombudsmanden, at Rejsekort & Rejseplan A/S, som driver og udvikler Rejsekort, har imødekommet en række krav om ændringer¹. Her fremgår det bl.a., at selskabet forpligter sig at leve op til deres informationsforpligtelse, så kunderne nu får udleveret de væsentligste brugsvilkår i forbindelse med køb af Rejsekort Anonymt i papirformat.

For at følge op på den indgåede aftale samt vores seneste undersøgelse, har vi igen undersøgt i hvilket omfang, der bliver udleveret en informationsfolder i forbindelse med køb af Rejsekort Anonymt. Undersøgelsen er sket ved, at vi har foretaget 31 prøvekøb af Rejsekort Anonymt fordelt over hele landet. Dette notat sammenfatter resultaterne af vores undersøgelse.

Ud over at undersøge om der udleveres en informationsfolder, har vi også undersøgt, om salgspersonalet giver mundtlig information om anvendelsen af Rejsekort Anonymt til køberne. Det har vi gjort, fordi vi mener, at det vil være en god service, der kan medvirke til, at selskaberne får mere tilfredse kunder.

Vores ønske er ikke at udstille enkelte medarbejdere, men derimod at bidrage med viden om, hvorvidt passagererne sikres tilstrækkelig information.

God læselyst!

¹ <https://www.forbrugerombudsmanden.dk/nyheder/forbrugerombudsmanden/pressemeddelelser/2022/rejsekort-har-imodekommet-forbrugerombudsmandens-krav-om-aendringer/>

Konklusioner

Udlevering af informationsfolder

Overordnet viser undersøgelsen, at situationen er blevet noget bedre, men at der fortsat er store problemer med manglende udlevering af en informationsfolder med kortbestemmelserne for Rejsekort Anonymt.

Ved 18 ud af 31 prøve køb blev der således ikke udleveret en folder. Og ved de fleste udleveringer skete dette først efter forespørgsel fra mystery shopperen. I 2019 blev der til sammenligning blot udleveret en informationsfolder ved fire ud af 30 prøve køb.

Kun i få tilfælde var der kø ved kasserne, hvorfor manglen på udlevering af en folder ikke kan tilskrives travlhed, men derimod fx kan skyldes manglende instruktion af salgspersonalet.

Øvrige forhold

Vi konstaterer også, at hvor den folder, der blev udleveret i 2019 specifikt var om Rejsekort Anonymt i en kort opsummerende form, så er folderen i 2023 gældende for flere rejsekortformer.

Vi undersøgte også om sælgeren af sig selv eller ved forespørgsel giver mundtlig information om brugen af Rejsekort Anonymt. Særligt de forhold, hvor Rejsekort Anonymt adskiller sig fra de øvrige rejsekort-typer, og hvor manglende viden kan have uheldige konsekvenser for brugeren. Det gælder fx konsekvenserne af manglende check ud, indstilling af rejsekortet til landsdelsrejser, mulighed for optankning og saldokontrol, konsekvenserne af mistet kort mv.

Information om optankningsmuligheder blev givet i de fleste tilfælde, mens der i de fleste tilfælde ikke blev givet information om de øvrige forhold, på trods af at der blev spurgt eksplicit om dem.

Anbefalinger

At der ikke gives information om brugen af Rejsekort Anonymt, eller at informationen er ufuldstændig, kan i værste fald betyde, at passagerer begår utilsigtede fejl, der kan føre til kontrolafgifter, spærring eller overbetaling. Og efterfølgende måske at passageren fravælger brug af kollektiv transport på grund af en dårlig oplevelse.

Vores anbefalinger til Rejsekort og Rejseplan A/S og ejerne bag (trafik- og togselskaberne) er derfor, som det primære:

At det sikres, at passagererne i forbindelse med købet altid (som lovet Forbrugerombudsmanden) modtager skriftligt materiale med de vigtigste regler for brug af rejsekortet.

Dette skal trafik- og togselskaberne tage ansvar for, også selv om salget af Rejsekort Anonymt sker i kiosker eller andre butikker.

Det er en basal forbrugerrettighed at blive gjort bekendt med de vilkår, der gælder, når man køber en vare eller en tjenesteydelse.

Yderligere vil vi anbefale:

At folderen, der udleveres, er specifikt om vilkårene for brug af Rejsekort Anonymt.

For at gøre det så enkelt som muligt for passagerne bør trafik- og togselskaberne tilbyde en specifik folder, som der fandtes tidligere, med kort og præcis information om betingelserne og begrænsningerne for brug af Rejsekort Anonymt som et supplement til de generelle kortbestemmelser, der i dag udleveres. Det vil gøre det nemmere for passagererne hurtigt at orientere sig om fordele og ulemper før og efter købet.

At salgsmedarbejderne bliver uddannet til at kunne give grundlæggende information om brugen af Rejsekort Anonymt.

Det er vigtigt, at tog- og trafikelskaberne prioriterer den personlige service. Det giver den bedste oplevelse. Mange købere af Rejsekort Anonymt er lavfrekvente brugere af kollektiv transport og en del (turister) kender måske slet ikke til rejsereglerne i Danmark.

Salgsmedarbejderen kan med fordel spørge køberen, om denne er bekendt med reglerne for brug af Rejsekort Anonymt. Hvis dette ikke er tilfældet, vil det være god service at supplere udleveringen af informationsfolderen med information om fx:

- Hvordan og hvornår check ind og check ud skal foretages – herunder at checke ind igen, når man skifter transportmiddel og konsekvenserne ved manglende check ud to gange (spærring)
- Hvordan man tanker kortet op og kontrollerer saldoen – herunder at det ikke er muligt at tanke op og se status online
- Hvilke krav der er til forudbetaling (saldo på kortet)
- At kortet skal stilles om, og forudbetalingen er højere ved landsdækkende rejser
- I relevante tilfælde: Hvordan 'check flere ind' fungerer

Check ind / check ud

Tabel 2 opsummerer den information, sælgeren uopfordret gav til mystery shopperen om forhold vedrørende check ind og check ud.

Tabel 2: Gav sælgeren uopfordret information om...

Forhold:	2023			2019	
	Ja	Nej	% Ja	% Ja	% Ja
Check ind / Check ud?	6	25	19,4%	33,3%	
Skifte Check ind?	1	30	3,2%	26,7%	
At kortet kan blive spærret, hvis man glemmer at checke ud to gange?	3	28	9,7%	10,0%	
At man ikke kan bruge appen Check udvej?	2	29	6,5%	0,0%	
At man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis man sender det ind til Rejsekort Kundecenter?	1	30	3,2%	0,0%	

Kun i seks ud af 31 besøg blev der givet information om check ind / check ud, hvilket er et ringere resultat end i 2019.

Samme tendens gælder ved check ind igen, når man skifter transportmiddel, hvor der kun blev givet information i ét ud af 31 besøg. Dette er også ringere end i 2019.

Kun i tre besøg blev der givet information om, at kortet kan blive spærret, hvis man glemmer at checke ud to gange, hvilket er på samme niveau som i 2019. Altså ingen forbedring.

Kun i to ud af 31 besøg blev der givet information om, at man ikke kan benytte appen Check udvej, hvis man glemmer at checke ud. Det er dog en lille forbedring sammenlignet med i 2019.

Endelig blev der kun i ét ud af 31 besøg givet information om, at man kun kan få refunderet beløbet på et spærret rejsekort ved at sende det ind til Rejsekort Kundecenter. Det er dog en lille forbedring sammenlignet med i 2019.

I de besøg, hvor der ikke blev givet fyldestgørende information om check ud, har mystery shopperen bedt om yderligere information ved at stille følgende spørgsmål:

"Hvad gør jeg, hvis jeg glemmer at checke ud - kan jeg registrere det et sted? Risikerer mit kort at blive spærret, og hvad gør jeg så?"

Mystery shopperen har efterfølgende registreret, om der blev givet information om:

- At kortet kan blive spærret efter to glemte check ud
- At man ikke kan bruge appen Check udvej til at indmelde glemt check ud
- At man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis man sender det ind til Rejsekort Kundecenter.

Resultaterne er opsummeret i **Tabel 3** nedenfor, hvor der er beregnet en totalprocent for den information, der er blevet givet som summen af "uopfordret information" (fra Tabel 2) og "information efter forespørgsel".

Tabel 3: Information om check ind og check ud fordelt på "uopfordret", "efter forespørgsel" og total

Forhold:	2023			2019	
	Uopfordret	Efter forespørgsel	Total	% Ja	% Ja
At kortet kan blive spærret hvis man glemmer at checke ud to gange	3	3	6	19,4%	33,3%
At man ikke kan bruge appen Check udvej	2	3	5	16,1%	13,3%
At man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis man sender det ind til Rejsekort Kundecenter	1	3	4	12,9%	6,7%

Efter forespørgsel bliver der samlet set givet information om, at kortet kan blive spærret efter to glemte check ud i seks ud af 31 besøg, hvilket er et dårligere resultat end i 2019.

Kun i fem besøg blev der totalt set givet information om, at man ikke kan bruge appen Check udvej. Dette er dog en lille forbedring sammenlignet med 2019.

Kun i fire besøg blev der totalt set givet information om, at man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis man sender det ind til Rejsekort Kundecenter. Dette er også en lille forbedring sammenlignet med 2019.

Tank op og saldokontrol

Tabel 4 viser den information, som blev givet om tank op og saldokontrol henholdsvis uopfordret og efter forespørgsel.

I de besøg, hvor der ikke uopfordret blev oplyst om, hvordan man tanker kortet op i forbindelse med købet, har mystery shopperen spurgt om yderligere information ved at stille følgende spørgsmål:

"Hvordan kan jeg sætte penge ind på kortet?"

Tabel 4: Information om Tank op og saldokontrol fordelt på "uopfordret", "efter forespørgsel" og total

Forhold	2023			2019	
	Uopfordret	Efter Forespørgsel	Total	% Ja	% Ja
Optankningsmuligheder på rejsekortautomaten eller på salgsstedet	7	16	23	74,2%	70,0%
At man ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app	4	6	10	32,3%	33,3%

I syv ud af 31 besøg blev der givet uopfordret information om optankningsmuligheder på rejsekortautomater eller salgssteder. Efter forespørgsel blev der i yderligere 16 besøg givet information, så der i alt er givet information i 70 procent af besøgene. Dette er en lille forbedring i forhold til 2019.

Kun i ti af besøgene er der givet information om, at man ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app, heraf de seks efter forespørgsel. Det er på samme niveau som i 2019.

Forudbetaling og indstilling af kort til lokale eller landsdækkende rejser

I **Tabel 5** sammenfattes den information, der blev givet uopfordret om forudbetaling og indstilling af kort til henholdsvis lokale rejser og landsdelsrejser².

Tabel 5: Gav sælgeren uopfordret information om...

Forhold:	2023			2019
	Ja	Nej	% Ja	% Ja
Krav om forudbetaling på 70 kr. ved lokale rejser?	10	21	32,3%	50,0%
Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser?	3	28	9,7%	23,3%
Krav om at skifte indstilling til "landsdelsrejser" ved rejser mellem landsdele?	3	28	9,7%	13,3%

I ti ud af 31 besøg blev der uopfordret givet information om, at der skal stå minimum 70 kr. på rejsekortet for lokale rejser.

Kun i henholdsvis tre ud af 31 besøg blev der uopfordret givet information om, at kravet til forudbetaling er 600 kr. for landsdækkende rejser, og at kortet skal stilles om til landsdelsrejser, før det kan benyttes til rejser mellem landsdele.

² En landsdelsrejse er en rejse, der krydser grænsen mellem to eller flere trafikselskaber. Se også bilag B.

Samlet set er informationsniveauet om disse forhold ringere end sammenlignet med vores test i 2019.

I de besøg, hvor der ikke blev givet fyldestgørende information om forudbetaling og rejser mellem landsdele, har mystery shopperen stillet følgende opfølgende spørgsmål:

"Kan jeg bruge dette kort til at rejse i hele landet?"

Mystery shopperen har efterfølgende registreret, om der blev givet information om:

- Krav om at skifte indstilling til "landsdelsrejser" ved rejser mellem landsdele
- Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser.

Totalt set blev der i henholdsvis 13 og ti besøg givet information om forudbetaling på 600 kr. og skift af kortindstilling i forbindelse med landsdelsrejser. Dette er også et ringere resultat end i 2019.

Tabel 6: Information om forudbetaling og indstilling af kortet til landsdelsrejser på "uopfordret", "efter forespørgsel" og total

Forhold:	2023			2019	
	Uopfordret	Efter Forespørgsel	Total	% Ja	% Ja
Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser	3	10	13	41,9%	60%
Krav om at skifte indstilling til "landsdelsrejser" ved rejser mellem landsdele	3	7	10	32,3%	60%

Andre forhold

Af **Tabel 7** fremgår det, at der i tre ud af 31 besøg blev givet uopfordret information om andre selvbetjeningsmuligheder på rejsekortautomaten eller på salgsstedet.

Kun i fire ud af 31 besøg blev der givet information om, at det resterende beløb på kortet ikke kan erstattes, hvis man mister kortet.

Resultatet er en mindre forbedring sammenlignet med testen i 2019.

Tabel 7: Gav sælgeren uopfordret information om...

Forhold:	2023			2019	
	Ja	Nej	% Ja	% Ja	% Ja
Anden selvbetjening på rejsekortautomaten eller på salgsstedet?	3	28	9,7%	6,7%	
At kortet og det resterende beløb ikke kan erstattes, hvis du mister det?	4	27	12,9%	0,0%	

Baggrundsinformation

Tabel 8 og 9 viser fordelingen af besøg på dato og ugedag samt travlhed ved kassen. Besøgene er fordelt ud på alle ugedage i dagtimerne fra kl. 8 til ca. kl. 17. Der var kun i begrænset omfang kø ved kasserne, som kunne give anledning til betydelig travlhed for salgspersonalet.

I et enkelt besøg lykkedes det ikke at gennemføre købet, da salgsmedarbejderen ikke talte dansk og ikke vidste, hvad Rejsekort Anonymt er.

Tabel 8: Fordeling af besøg på dato:

Dato:	Antal besøg:
Fredag 6. januar 2023	4
Tirsdag 10. januar 2023	2
Torsdag 12. januar 2023	2
Fredag 13. januar 2023	5
Søndag 15. januar 2023	1
Mandag 16. januar 2023	1
Tirsdag 17. januar 2023	1
Onsdag 18. januar 2023	1
Torsdag 19. januar 2023	3
Fredag 20. januar 2023	1
Mandag 23. januar 2023	2
Fredag 27. januar 2023	5
Lørdag 28. januar 2023	1
Tirsdag 31. januar 2023	2
I alt	31

Tabel 9: Fordeling af antal kunder på salgsstedet og kø ved kassen

Beskrivelse:	Antal:
Mange kunder og lang kø ved kasserne	1
Flere kunder men kort eller ingen kø ved kasserne	10
Få kunder og kort eller ingen kø ved kasserne	12
Jeg var den eneste kunde til stede	8
I alt:	31

Bilag B: Om undersøgelsen

Metode

Denne undersøgelse bygger på samme metode som i 2019 og er gennemført som mystery shopping, hvor en række personer i rollen som mystery shoppere besøgte i alt 31 salgssteder i hele landet. Mystery shopperen skulle særligt lægge mærke til, om sælgeren udleverede brugsvilkår i papirformat og uopfordret gav information om:

- Check ind/check ud
- Forudbetaling og indstilling af kort til lokale eller landsdækkende rejser
- Tank-op-muligheder.

Gav sælgeren ikke uopfordret information om et eller flere af disse emner, skulle mystery shopperen stille opfølgende spørgsmål og registrere, hvad sælgeren gav af information. Hvis sælgeren har givet forkerte oplysninger – hvad enten det er opfordret eller uopfordret – har vi registreret det, som at der ikke er givet information. Blev der ikke udleveret en informationsfolder om Rejsekort Anonymt, skulle køberen desuden spørge, om der fandtes noget på skrift og registrere sælgerens svar.

Efter eventuelle opfølgende spørgsmål blev købet afsluttet og mystery shopperen udfyldte herefter et spørgeskema om besøget, som blev sendt til os per mail eller brev. Spørgeskemaet kan ses i sin helhed i **Bilag C**.

Indsamlingsperiode

6. – 31. januar 2023

Besøgte salgssteder

31 besøg fordelt på:

- 24 øst for Storebælt
- Syv vest for Storebælt

- Amager Shop N Play (Sundbyvester Plads)
- Flintholm st. - DSB 7-Eleven
- Fredericia st. – DSB 7-Eleven
- Gevinsten Ølstykke
- Glostrup st. - DSB 7-Eleven
- Helsingør st. - DSB 7-Eleven
- Herning st. - DSB 7-Eleven
- Hillerød st. - DSB 7-Eleven
- Høje Taastrup st. - DSB 7-Eleven
- Kokkedal st. - DSB 7-Eleven
- København H - DSB 7-Eleven
- København, Vesterport st. - DSB 7-Eleven
- København, Østerport st. - DSB 7-Eleven
- Køge st. - DSB 7-Eleven
- Lokaltog Fredensborg Station
- Lokaltog Frederiksværk station

- Lokaltog Gilleleje station
- Lokaltog Helsingø station
- Lokaltog Nærum station
- Lyngby st. - DSB 7-Eleven
- Meny Skibby
- Nørrebro st. - DSB 7-Eleven
- Nørreport st. - DSB 7-Eleven
- Odense - FynBus Kundecenter
- Odense st. - DSB 7-Eleven IC
- Roskilde st. - DSB 7-Eleven
- Valby st. - DSB 7-Eleven
- Vanløse st. - DSB 7-Eleven
- Vejle st. - DSB 7-Eleven
- Aalborg st. - DSB 7-Eleven
- Aarhus H - DSB 7-Eleven

Bilag C: Spørgeskema

Om salgsstedet:

Hvordan vil du beskrive besøget af kunder på salgsstedet?

Mange kunder og lang kø ved kasserne

Flere kunder men kort eller ingen kø ved kasserne

Få kunder og kort eller ingen kø ved kasserne

Jeg var den eneste kunde til stede

1: Generelt om købet:

Skala: Ja, Nej

1A: Fortalte sælgeren om fordelene ved et Rejsekort Personligt eller Flex?

1B: Spurgte sælgeren dig om, hvilket beløb du gerne ville have på kortet?

1C: Udleverede sælgeren en folder til dig med information om Rejsekort Anonymt – uden at du spurgte om det?

2: Informerede sælgeren dig om nogle af følgende forhold om brugen af Rejsekort Anonymt – uden at du spurgte om det?

Skala: Ja, Nej

2A: Check ind / Check ud

2B: Skifte Check ind

2C: Krav om forudbetaling på 70 kr. ved lokale rejser

2D: Krav om forudbetaling på 600 kr. ved landsdelsrejser

2E: Optankningsmuligheder på rejsekortautomaten eller på salgsstedet

2F: Anden selvbetjening på rejsekortautomaten eller på salgsstedet

2G: At man ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app

2H: Krav om at skifte indstilling til 'landsdelsrejser' ved rejser mellem landsdele

2I: Udløbsdato for kortet og hvordan man tjekker det

2J: At kortet og det resterende beløb ikke kan erstattes, hvis du mister det

2K: At kortet kan blive spærret, hvis man glemmer at checke ud to gange

2L: At man ikke kan bruge appen Check udvej

2M: At man kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis man sender det ind til Rejsekort

Kundecenter

2N: Andet, noter

3: Efter købet:

Hvis sælgeren IKKE uopfordret udleverede folder om Rejsekort Anonymt (1C='Nej'), spørg:

"Har du noget på skrift, som jeg kan få med, der forklarer om brugen af Rejsekortet?"

Og besvar...

Skala: Ja, Nej

3: Udleverede sælgeren en folder til dig med information om Rejsekort Anonymt – EFTER at du spurgte om det?

Kommentar:

Hvad sagde sælgeren?

Notér:

4: Efter købet - Hvis IKKE sælgeren af sig selv har informeret om det så spørg ind til følgende:

Rejser der krydser Storebælt

A: "Kan jeg bruge dette kort i hele landet?"

Og besvar:

Skala: Ja, Nej

4A_1: Fik du at vide, at du skal ændre kortets indstilling fra 'lokale rejser' til 'landsdækkende rejser' ved rejser mellem landsdele?

4A_2: Fik du at vide, at der skal stå minimum 600 kr. på kortet, når du skal rejse mellem landsdele?

Check ind/check ud

B: "Hvad gør jeg, hvis jeg glemmer at checke ud - kan jeg registrere dem et sted? Risikerer mit kort at blive spærret, og hvad gør jeg så?"

Og besvar:

Skala: Ja, Nej

4B_1: Fik du at vide, at dit kort kan blive spærret efter to glemte check ud?

4B_2: Fik du at vide, at du ikke kan bruge appen 'Check Udvej' til at indmelde glemt check ud?

4B_3: Fik du at vide, at du kun kan få refunderet beløbet på et spærret/udløbet kort, hvis du sender det ind til Rejsekort Kundecenter?

Tank op

C: "Hvordan kan jeg sætte penge ind på kortet?"

Og besvar:

Skala: Ja, Nej

4C_1: Fik du at vide, at du kan sætte penge ind på rejsekortet i rejsekortautomaterne og visse salgssteder?

4C_2: Fik du at vide, at du ikke kan sætte penge ind på kortet via computer eller app?

Bilag D: Fakta om Rejsekort Anonymt

Rejsekort Anonymt er et kort for passagerer, der ønsker at rejse anonymt.

Kortet kan i lighed med Rejsekort Flex deles med andre. Der gives også 25 procent i rabat på rejser uden for myldretiden, og man kan rejse flere på samme kort.



Sammenlignet med de andre typer af rejsekort har kortet dog en række begrænsninger.

Højere forudbetaling

Forudbetalingen er højere end på andre typer af rejsekort. For lokale rejser skal der stå mindst 70 kr. på kortet, og for rejser mellem landsdele skal der stå mindst 600 kr. på kortet.

Rejser mellem landsdele omfatter rejser mellem følgende fem trafikselskabsområder³:

- Din Offentlige Transport (Sjælland)
- Fynbus
- Sydtrafik
- Midttrafik
- Nordjyllands Trafikselskab.

Begrænsede muligheder for at kontrollere saldo

Den eneste måde at kontrollere saldoen er i forbindelse med check ud og på rejsekortautomater og salgssteder. Kortet kan ikke automatisk tankes op

³ Trafikselskabet på Bornholm, BAT, deltager ikke i rejsekortsamarbejdet.

Kortet kan ikke tankes op online, og der kan ikke oprettes en tank-op-aftale. Kortet kan derfor kun tankes op på rejsekortautomater og salgssteder.

Flere restriktioner ved glemt check ud

Kortet kan blive spærret efter to glemte check ud, og kortet kan herefter ikke låses op. Man kan kun få refunderet restbeløbet på kortet ved at sende det til Rejsekort Kundecenter.

Kortet kan ikke spærres

Tabes kortet er både kortet og saldoen tabt.

Man kan ikke få et pendlerområde på kortet

Vil man gerne rejse frit i bestemte zoner til en fast pris, skal man vælge et rejsekort med pendlerområde, som ikke er anonymt.

Lavere mængderabat

Man kan få mere i mængderabat ved at vælge et Rejsekort Personligt, hvis man rejser meget vest for Storebælt.

© **Forbrugerrådet Tænk København 2023**

Rapporten er udarbejdet af:

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Ryesgade 3A, 2. th, 2200 København N.

Telefon: +45 77 41 77 41

E-mail: passagerpulsen@fbr.dk

Hjemmeside: www.passagerpulsen.taenk.dk